

# Como causar uma ótima primeira impressão em seu consultório médico

Há muito a ser dito sobre as primeiras impressões. Cientistas dizem que elas são formadas nos primeiros três segundos depois de conhecer alguém. Formamos nossa opinião inicial sobre quase tudo – uma nova música, um novo lugar, uma nova pessoa – nesses primeiros três segundos, nossos sentidos trabalhando em harmonia ou desarmonia.

Então aqui está um pequeno teste de múltipla escolha. Quando seus novos pacientes formam as **primeiras impressões** de você?

- A. Quando você entra na sala de exames?
- B. Quando você se apresenta?
- C. Quando vocês apertam as mãos?

Se você respondeu A, B ou C, você está errado. Desculpe pela pegadinha. Cada paciente cria uma primeira impressão de você antes mesmo de vê-lo.

Existem pelo menos três oportunidades importantes para você causar uma boa impressão antes de conhecer seu paciente pela primeira vez. Cada uma tem o poder de afirmar a esperança do paciente de que você ofereça as respostas que ele busca ou o poder de tornar a consulta um evento difícil. Se cada um desses três momentos da verdade forem positivos, seus pacientes terão uma primeira impressão positiva de você antes mesmo de conhecê-lo.

Pode parecer algo simples, mas é nisso em que tropeçamos todos os dias:



## A primeira impressão inicial – o agendamento

O contato inicial do paciente com sua clínica geralmente é por telefone. Se o paciente for saudado bruscamente com um “aguarde por favor”, se precisar navegar por uma lista de dez opções, ou se for transferido mais de uma vez quando apenas tenta marcar uma consulta, esta primeira impressão será negativa. **Qualquer pessoa que atende seus telefones ou marca seus compromissos deve ser amigável, profissional e organizada.**

Amigável, porque se trata do ramo de prestação de cuidados; profissional, porque sua equipe é uma extensão de suas credenciais e treinamento; e organizada, porque **marcar um compromisso** deve ser algo direto e claro.

## A segunda primeira impressão – a sala de espera

Os pacientes também formam uma impressão a partir da “energia” da sua **sala de espera**. Essa segunda primeira impressão ocorre quando eles entram em seu consultório pela primeira vez. Acontece muito rápido. **Se sua sala de espera transmitir acolhimento, profissionalismo, organização e asseio, será um momento da verdade positivo.**

- **Acolhimento.** Sua sala de espera deve ser convidativa e não imponente. Os pacientes devem se sentir bem-vindos. Parece simples, mas faz toda diferença. Uma área da recepcionista obscurecida por avisos desbotados, **cores “frias”**, um balcão lascado – os pacientes entendem sua sugestão inicial muito rapidamente, então certifique-se de que seja positiva.
- **Profissionalismo.** Os pacientes são afastados por **pisos e paredes** marcados, tecidos gastos nas cadeiras e móveis incompatíveis. Na mente de um paciente, uma sala de espera mal cuidada levanta preocupações sobre a atenção aos detalhes de seu consultório.
- **Organização.** Uma sala de espera bagunçada é uma pista para um consultório desorganizado. Sua sala de **espera** está cheia de revistas velhas espalhadas, estantes de livros vazias, cartazes e informativos desatualizados e/ou propagandas de representantes farmacêuticos? É melhor que não esteja.
- **Asseio.** A maioria dos consultórios faz com que os funcionários verifiquem a sala de espera várias vezes ao dia em busca de xícaras de café ou copos de água que ficaram para trás, revistas que acabaram no chão, etc. Além disso, o **fluxo** deve ser levado em conta, considerando o espaço para manobra das cadeiras de rodas, por exemplo. Se a sua sala de espera se parece com uma estação de ônibus com fileiras ininterruptas de cadeiras, ela deixará uma primeira impressão ruim.

## A terceira primeira impressão – o cumprimento

Ao conduzir entrevistas para [encontrar uma recepcionista](#), deve-se procurar alguém que transmita a energia de um “raio de sol”. Procure alguém com o dom de fazer com que cada pessoa que entra na sala de espera se sinta o “Paciente Mais Valioso”.

O raio de sol que se deve buscar é alguém que pode deixar um paciente à vontade e que projeta a confiança de que o paciente tomou a decisão certa ao vir para o seu consultório. Esse raio de sol pode ser a primeira impressão mais importante de todas.



Como médico, você tem uma segunda chance de causar uma boa primeira impressão, mas por que arriscar? Ao otimizar essas outras primeiras impressões, você descobrirá que seus pacientes [gostam e confiam em você](#) antes mesmo de conhecê-lo pessoalmente, e isso é uma grande vantagem.



Cadastre-se e receba gratuitamente nossas novidades sobre gestão, tecnologia e prática médica

**HiDoctor**<sup>®</sup>  
PRÁTICA FAZ EXCELÊNCIA

Quero receber

Centralx<sup>®</sup>

**Artigo original disponível em:**

["Como causar uma ótima primeira impressão em seu consultório médico" - HiDoctor<sup>®</sup> Blog](#)

**Centralx<sup>®</sup>**